

News Release

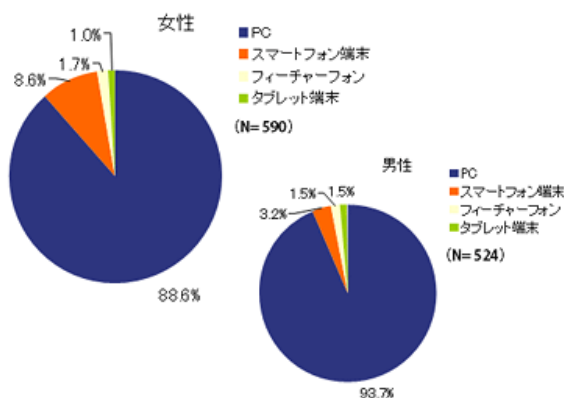
ネットショッピングにおける 「購入者のニーズ」と「運営者が提供するサービス」のズレ調査 ～売上アップの狙い目は「購入履歴画面」、顧客満足のカギは「返品対応」～

株式会社ペイジェントは、2013年3月12日～22日にかけてECユーザー（1,114人）とEC事業者（339人）を対象に「ネットショッピングにおける購入者のニーズと運営者が提供するサービスのズレ調査」を実施しました。

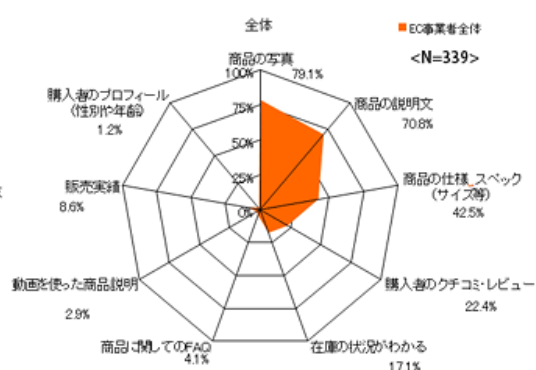
本調査では、20歳以上の男女1,114人のECサイトユーザーと、株式会社ペイジェント加盟店339社のEC事業者を対象に、ユーザー・EC事業者双方に同様の質問を実施し、得られた回答を比較することで、「ユーザーのニーズ」と「EC事業者のサービス」のズレを調査しました。調査結果及び、調査概要に関しては下記の通りとなります。

1. ECユーザーは「検索以外」からも商品を購入するが、EC事業者は「検索対策」に傾倒した対策を行っている。
2. ECユーザーは商品到着後のアフターフォローを求めているが、商品到着後のアフターフォローまでをしているEC事業者の割合は少ない。
3. 女性は男性に比べ、約2.7倍も多くの方がスマートフォンを利用してネットショッピングを行なっている

Q1-1 あなたがネットショッピングを利用する際に、最も利用する端末は何ですか？



Q3-2 商品のページ内の情報について、どの項目に特に注力して制作していますか？



■ 調査概要

「ネットショッピングにおける購入者のニーズと運営者が提供するサービスのズレ調査」

調査期間	2013年3月13日～2013年3月22日
有効回答	ユーザー：1,114人 EC事業者：339人
調査方法	インターネットWEBでのアンケート
調査対象	ユーザー：ECサイトを利用している20歳以上の男女 EC事業者：株式会社ペイジェントの加盟店

■今回調査した全設問

1. ネットショッピングでユーザーが最も利用する端末は何か？

～EC事業者はユーザーのニーズにあった端末で展開できているか？～

2. いつも商品を買う馴染みのネットショップで、ユーザーはどのような方法で商品を探して購入するのか？

～EC事業者は商品を探しやすくする対策を行っているか？～

3. ユーザーが商品購入時に重要視する情報とはなにか？

～EC事業者はユーザーのニーズにあった情報を発信できているか？～

4. ユーザーがネットショップに求める機能や接客とはなにか？

～EC事業者はどのような機能や接客に対応しているか？～

5. ユーザーはネットショップ起因（在庫切れ）によるキャンセルの経験があるか？

「ある」と回答したユーザーは、その後同じネットショップで買い物をしているか？

～EC事業者は在庫切れによるキャンセル撲滅の為に、対策を行っているか？～

本調査の詳細データは以下のダウンロードページにて、

必要事項を記入の上、ダウンロードが可能です。

https://mdev.paygent.co.jp/common_files/netshop.html

[本件に関するお問い合わせ先]

配信元：株式会社ペイジェント (<http://www.paygent.co.jp/>)

所在地：〒151-0053 東京都渋谷区代々木 4-30-3 新宿 MIDWEST ビル 12 階

担当者：佐竹

連絡先：03-5304-1806 / E-Mail：satake.jun@paygent.co.jp
